



위험한 알고리즘: 페이스북 내부자 고발과 그 이후

박상현 오터레터(Otter Letter) 발행인



2000년대 초, 닷컴버블의 잣터미 속에서 다시 일어난 미국의 테크기업들은 20년이 채 되지 않아 자본주의의 역사에서 유례를 찾기 힘들만큼 거대한 규모로 성장했다. 단기간 내에 이들의 성장이 둔화될 것으로 보이지도 않는다. 구글의 모기업인 알파벳의 경우, 시가총액 1조 달러를 넘어선 시점이 2020년 1월이었는데, 그 두 배인 2조 달러의 가치에 도달하는 데 2년이 채 걸리지 않았다. 알파벳이 시총 2조 달러를 기록한 첫 번째 테크기업도 아니다. 애플과 마이크로소프트는 이미 2조 클럽에 가입해 있었고, 이 글을 쓰는 시점에서 애플은 시총 3조를 눈앞에 두고 있다. 시가총액, 혹은 기업가치는 성장가능성에 대한 투자자들의 믿음을 반영한다는 점에서 이들 빅테크가 앞으로도 계속 성장할 것이라는 예측은 시장에서 충분한 설득력을 얻고 있

는 것으로 보인다.

하지만 정부가 분명한 힘의 우위를 가진 동아시아 국가들과 달리 미국은 정부와 기업이 경쟁하는 나라다. 테슬라의 CEO 일론 머스크는 최근 언론과의 인터뷰에서 “정부는 가장 큰 기업(corporation)”이라는 말을 했다.¹⁾ 이는 정부가 기업과 경쟁하지 말고 심판의 역할에 머물러야 한다는 취지로 이야기한 것이지만, 영미권 특히 미국에서 기업인들이 정부를 보는 자유지상주의적(Libertarian) 혹은 자유방임주의적 시각을 잘 보여준다. 기업을 규제하려는 정부의 시각도 크게 다르지 않아서, 20세기 초 미국의 대기업 집단인 트러스트(trust)를 민주주의 정부를 위협하는 거대한 권력으로 생각했다.

2016년 미국 대선 당시 일어난 페이스북의 캠브리지 애널리티카 사건으로 대표되는 일련의 여론 조작 사건도 빅테크의 힘이 민주주의를 위협한다는 우려를 확인시켜 주었다. 트럼프 행정부 때부터 논의가 본격화된 빅테크에 대한 규제가 기업분리를 궁극적인 목표로 진행되는 이유가 거기에 있다. 바이든 행정부는 ‘빅테크 규제 3인방’이라 불리는 팀 우(Tim Wu), 리나 칸(Lina Khan), 조너선 캔터(Jonathan Kanter)를 모두 등용해 규제를 준비하고 있고, 공화당도 기업분리를 염두에 둔 반독점법 위 반조사에 적극 동참하고 있다.

01 내부자 고발: 빅테크 규제의 새로운 국면

하지만 2021년 9월, 페이스북의 직원이었던 프랜시스 하우젠(Frances Haugen)이 대량의 내부 문건을 언론과 의회에 공개하면서 빅테크 규제 움직임에 새로운 전선이 형성되었다.

수만 페이지의 문건을 넘겨받은 <월스트리트저널>은 이를 분석, 9회에 걸친 연재 기사로 발행했고, 이와 동시에 미국 상원도 같은 자료를 받아 청문회를 준비했다. 인스타그램을 사용하는 십 대 아이들의 정신건강 문제부터, 백신 허위정보의 유통, 인신매매 네트워크 등 다양한 내부 문제가 하우젠의 고발을 통해 밝혀졌는데, 이 모든 문제에 공통적으로 등장하는 것은 (지금은 ‘메타’로 이름을 바꾼) 페이스북이 문제의

¹⁾ 월스트리트저널 인터뷰 (2021. 12. 6). URL: https://youtu.be/ISD_vpfikbE



심각성과 파급력에 대해 알고 있었다는 것, 그리고 이 중 많은 문제가 알고리즘을 바꿀 경우 피해를 크게 줄일 수 있었음에도 페이스북이 꾸준히 자신들의 이익을 앞세운 결정을 내려왔다는 것이다.

대표적인 경우가 소위 “분노를 유발하는 알고리즘”이다. 페이스북의 CEO 마크 저커버그는 2018년에 ‘Time Well Spent(유익하게 사용한 시간)’라는 개념을 가진 새로운 알고리즘을 적용하겠다고 밝혔다. 그 즈음 실리콘밸리에서 유행했던²⁾ 이 개념은 소셜미디어의 사용자가 플랫폼이 제공하는 콘텐츠를 일방적이고 수동적으로 흡수한다는 비판과 이를 바꾸기 위해서는 개별 사용자가 서비스를 의식적으로, 의미있게 사용할 수 있어야 하고, 원할 경우 언제든지 중단할 수 있어야 한다는 주장을 담고 있었다. 궁극적으로 디지털 중독 현상에 대한 반성의 움직임이었다.

하지만 저커버그는 이를 “가족과 친구들 사이에서, 그리고 세상에서 벌어지는 중요한 순간들 속에서 사람들을 더욱 가깝게 끌어들이는 것”이 사용자가 시간을 유익하게 사용하는 것이라고 해석하고, 페이스북 사용자들의 적극적인 참여(engagement)를 높이는 쪽으로 알고리즘을 바꿨다. 이는 현실에서는 전통적인 미디어, 뉴스 매체가 만든 콘텐츠의 도달을 떨어뜨리고, 일반 사용자가 포스팅한 내용, 특히 사람들의 ‘좋아요’를 많이 받거나 공유가 잘 되는 포스트의 확산을 적극 늘리는 것으로 나타났다.

2) Casey Newton (2018, 1, 17). Time well spent' is shaping up to be tech's next big debate. (The Verge), URL: <https://www.theverge.com/2018/1/17/16903844/time-well-spent-facebook-tristan-harris-mark-zuckerberg>

이런 알고리즘 변화가 가진 문제를 제일 먼저 눈치챈 것은 미디어였다. 소위 ‘정상적인 보도’ 혹은 ‘좋은 기사’의 도달률이 급격하게 떨어진 반면, 선정적이고 논란이 되는 콘텐츠의 도달이 크게 증가한 것이다. 버즈피드의 조나 페레티는 이 문제를 페이스북에 전달하면서 이런 알고리즘으로는 미디어가 사람들이 분노하는 콘텐츠를 만들어내게 될 거라고 경고했다. “허위정보와 해악, 폭력성이 담긴” 콘텐츠가 재공유되고 널리 도달되기 때문에 광고료로 돈을 버는 매체들은 이런 기사를 집중적으로 생산할 것이기 때문이었다.

하우젠이 폭로한 내부 문건에 따르면 페이스북 엔지니어들도 같은 문제를 발견했을 뿐 아니라, 이 문제를 보완하기 위해 대안도 경영진에게 제안했다. 하지만 그런 대안이 페이스북의 MSI(Meaning Social Interaction, 의미있는 소셜 교류), 즉 관여도를 떨어뜨리고 궁극적으로 페이스북의 광고수익을 떨어뜨릴 것을 염려한 경영진은 이를 받아들이지 않았다.

02

● 실제적 피해(Real Harm)

페이스북을 비롯한 실리콘밸리의 소셜미디어 플랫폼 기업들은 ‘실질적인 피해가 발생하는지 여부’를 사용자의 발언권을 제한하거나 계정을 삭제하는 기준으로 사용해 왔다. 가령 페이스북은 재임기간 중 허위정보를 확산해온 도널드 트럼프의 계정을 삭제하지 않다가 2021년 1월 6일 그의 지지자들이 연방 의회건물에 침입해 사상자가 발생한 후에야 그의 계정을 정지했는데, 그 과정에서 든 이유가 폭력사태가 발생했다는 것과 공공의 안전에 심각한 위협이 된다는 것이었다.³⁾

하지만 하우젠은 상원 청문회에 출석해서 “페이스북의 제품은 아이들을 해치고(harm children), 분열을 초래하고, 민주주의를 약화시킵니다. 페이스북의 경영진은 페이스북과 인스타그램을 지금보다 안전하게 만들 방법을 알고 있지만, 사람들보다 친문학적 이익을 지키는 것을 더 중요하게 생각하기 때문에 필요한 조치를 취하지 않고 있습니다. 의회의 행동이 필요합니다. 의원 여러분이 나서지 않으면 그들은

3) Shannon Bond (2021, 1, 4). Trump Suspended From Facebook For 2 Years. (NPR), URL: <https://www.npr.org/2021/06/04/1003284948/trump-suspended-from-facebook-for-2-years>

이 사태를 해결하지 못합니다”라는 발언을 했다.⁴⁾ <월스트리트저널>의 페이스북 폭로 기사가 연재되는 동안 진행된 상원 청문회에서는 십 대, 특히 여자아이들이 많이 사용하는 인스타그램의 문제가 의원들의 관심을 끌었는데, 이는 그때까지 정치권에서 진행된 페이스북에 대한 논의의 초점을 바꾸는 계기가 되었다.

지난 수 년 간 소셜미디어를 둘러싼 민주, 공화 양당의 불만은 흔히 '섹션 230'이라 불리는 통신품위법(Communication Decency Act, 1996)의 한 조항에 집중되어 있었다. 이 조항은 온라인 플랫폼을 운영하는 기업이 자사의 플랫폼에 사용자가 남겨놓은 포스팅이나 댓글에 대해 법적인 책임을 지지 않는다는 내용으로, “현재의 인터넷을 만들어낸 조항”이라 불린다. 페이스북을 비롯한 소셜미디어 기업이 소송을 당하지 않고 사업을 할 수 있게 된 일종의 안전판이기 때문이다.

그런데 트럼프 집권기간 중 이 조항은 트럼프 지지자들과 민주당 지지자들 모두에게서 비판을 받았다. 민주당 지지자들은 소셜미디어가 이 조항 뒤에 숨어 트럼프와 그 지지자들이 허위정보를 퍼뜨리는 행위를 수수방관하고 있다고 주장했고, 트럼프는 이 기업들이 알고리즘을 사용해 자신의 지지자들이 포스팅한 내용이 확산되는 것을 인위적으로 제한하고 있다고 주장했다. 테크기업들이 자사 플랫폼에 올라오는 콘텐츠에 책임을 져야 한다는 점에서 양당은 같은 주장을 하고 있었지만, 섹션 230을 어떻게 수정하느냐에 대해서는 의견을 모으지 못했다. 허위정보의 확산 문제를 ‘발언의 자유와 ‘기업의 책임’이라는 서로 다른 틀로 바라봤기 때문이다.

이처럼 플랫폼에 대한 규제를 ‘페이스북과 허위정보’라는 이슈로 바라보면서 서로 의견이 다른 두 당에게 하우젠의 폭로는 ‘인스타그램과 아이들의 정신건강’이라는 새로운 틀을 선사한 것이다.

인스타그램과 관련한 폭로의 핵심에는 내부 연구보고서가 있다. 그동안 외부 연구자들과 언론은 인스타그램이 십 대, 특히 여자아이들의 정신 건강에 해롭다는 지적을 해왔지만 인스타그램(페이스북)에서는 이를 꾸준히 부정해왔다. 그런데 하우젠의 폭로 내부 문건은 십 대 아이들이 “인스타그램이 자신의 정신 건강에 해로운 것을 알고 있지만 트렌드에서 남들에게 뒤쳐지는 것이 두려워 앱을 사용해야 한다는 압력을 느낀다”라고 분명하게 기술하고 있다.

그리고 연구보고서는 더 나아가 아이들이 인스타그램을 사용한 후 타인과 자신을



비교하는 데서 오는 불안을 느끼기 시작했음도 확인했다. 즉, 아이들의 정신 건강에 실질적인 피해를 주고 있음을 내부적으로 파악했다는 것이다. 이는 페이스북 규제와 관련한 의견을 좁히지 못하던 상황을 바꾸는 촉매제가 되었고, 하우젠을 부른 상원 청문회에서는 두 당의 의원들이 한 목소리를 내는 보기 드문 장면이 펼쳐졌다.

여기에는 두 가지 이유가 있다. 하나는 아이들의 안전과 정신건강은 ‘양당이 동의 하는(bipartisan),’ 현재 몇 안 되는 이슈들 중 하나라는 사실이고, 다른 하나는 인스타그램의 사안이 20세기 후반에 이뤄진 담배회사 규제와 닮아서 정치인들이 이해하고 사용하기에 용이하다는 사실이다. 담배의 해악에 관해서는 일찍부터 알려져 있었지만, 담배회사들은 이를 부정하는 연구에 연구비를 지원하는 등의 노력으로 ‘담배의 위해성은 결론을 낼 수 없는 문제’라는 쪽으로 여론전을 펼치고 있었다.

이런 교착상태가 끝나게 된 계기는 담배회사들이 내부적으로 담배의 해로움을 알고 있었고, 그럼에도 불구하고 중독성을 키우기 위한 물질을 의도적으로 담배에 넣고 있었음이 밝혀졌기 때문이다. 특히 하우젠의 청문회를 주재한 리처드 블루멘탈 상원의원은 자신이 빅타바코(Big Tobacco, 대형 담배회사들을 가리키는 표현)를 규제한 장본인이라며, 소셜미디어가 십 대 사용자들의 정신 건강에 해롭다는 사실을 내부 연구 결과를 통해 확인했음에도 오히려 더욱 공격적으로 아이들을 노리는 모습은 과거 담배회사들을 연상시킨다고 비판했다.⁵⁾

4) The New York Times (2021, 10), Frances Haugen: 'Facebook's products harm children, stoke division, weaken our democracy'. (The New York Times), URL: <https://www.nytimes.com/2021/10/05/technology/haugen-facebook.html>

5) Salvador Rodriguez (2021, 9, 30), Facebook used Big Tobacco playbook to exploit teens and children, senators say at hearing after WSJ series. (CNBC), URL: <https://www.cnbc.com/2021/09/30/senators-say-facebook-used-big-tobacco-playbook-to-exploit-kids.html>

03

의도적인 선택

인스타그램의 십 대 공략과 내부보고서가 소셜미디어 기업을 규제하려는 두 당을 연합시켜주었다면, 2021년 1월 6일 트럼프 지지자들의 국회의사당 난입사건과 관련한 하우젠의 증언은 규제의 초점이 어디에 있는지를 정확하게 짚어주었다.

허위정보의 확산 문제가 불거질 때마다 페이스북은 담당인력을 늘리고 인공지능을 사용해서 허위정보의 근원지를 열심히 찾고 있지만 기술적인 한계로 완전히 없애기는 쉽지 않다는 ‘기술적 불가론’을 펼쳐왔다. 동시에 혐오발언의 경우 94%를 찾아내 제거한다며 기업의 노력을 홍보하기도 했다. 하지만 내부 문건에 따르면 전체 혐오발언의 5%도 제거하지 못하고 있음이 드러났는데,⁶⁾ 이를 종합해보면 페이스북은 사용자들이 포스팅하는 허위정보, 혐오발언 등 문제성 콘텐츠를 통제할 능력이 없음이 분명해 보인다. 하지만 하우젠의 증언은 다른 이야기를 들려주었다.

문제성 콘텐츠의 유통을 통제하는 방법에는 크게 두 가지가 있다. 생산자, 즉 콘텐츠의 근원을 찾아내 막는 방법과 문제의 콘텐츠가 다수의 사용자들에게 도달하는 알고리즘을 바꾸는 방법이다. 하지만 콘텐츠가 얼마나 많은 사용자들에게 도달하느냐가 수익의 관건인 소셜미디어 기업들은 거의 예외없이 전자에만 초점을 맞춘다. 유해한 콘텐츠가 문제라면 그 잘못된 그것을 생산한 쪽에 있다는 논리는 앞서 언급한 섹션 230의 논리와 마찬가지로 플랫폼 기업에 면죄부를 주기 때문이다.

하지만 하우젠의 증언에 따르면 페이스북은 허위정보의 확산을 막는 방법을 잘 알고 있었다. 미국에서 2020년 대선이 가까워지면서 페이스북을 통한 허위정보 확산, 특히 투표와 관련한 허위정보가 증가하자 저커버그는 그동안 사용하지 않았던 비상수단(break-the-glass measure) 몇 가지를 사용했다는 것이다. 그중 대표적인 것이 자극적이고 선동적인 포스트, 허위정보가 포함된 포스트로 판단된 경우 뉴스피드의 랭킹을 낮추는 알고리즘을 적용하는 방법이다(하우젠은 이런 비상수단이 유해 콘텐츠 확산 문제를 해결하기 위한 대안으로 내부에서 일찍이 건의되었지만 경영진이 적용하지 않고 갖고만 있었던 것이라고 주장했다).

비상수단을 사용해 큰 사고 없이 선거가 무사히 끝나자 경영진은 페이스북의 알고

6) Ishann Tharoor (2021, 10, 26). Analysis | The indisputable harm caused by Facebook. <The Washington Post>, URL: <https://www.washingtonpost.com/world/2021/10/26/indisputable-harm-caused-by-facebook/>



리즘을 원래 상태로 돌려놓았는데, 그렇게 돌려놓은 지 얼마 되지 않아 1월 6일 국회의사당 난입사건이 발생한 것이다. 이에 놀란 페이스북 경영진은 황급히 다시 비상용 알고리즘을 재도입했다는 것이 하우젠의 설명이다. 결국 페이스북은 허위정보의 확산을 막을 수 있는 방법이 있음에도 기업의 이익을 우선하느라 사용하지 않은 것이다.

04

정치적 전개와 교착

하우젠이 제안하는 해법은 페이스북의 알고리즘을 투명하게 공개하는 것이다. 그렇게 하면 전문가들이 어떤 확산의 알고리즘이 어떤 영향을 미치는지 연구하고 공공의 장에서 토론이 가능하게 된다. 물론 소셜미디어 플랫폼 사업의 핵심인 알고리즘을 페이스북이 자발적으로 공개할 가능성은 희박하지만, 이로 인해 사회가 분열되고 민주주의가 붕괴되는 큰 파급력을 생각한다면 이를 강제하는 것은 정치적 결단의 문제일 수 있다.

게다가 하우젠은 페이스북(메타)의 기업 분할에 부정적이다. 허위 정보의 확산을 막고 플랫폼에 올라오는 콘텐츠를 관리하기 위해서는 큰 자원이 필요한데, 페이스북과 인스타그램, 왓츠앱 등으로 분리될 경우 효과적인 대응은 힘들어진다는 것이다. 결국 하우젠은 “페이스북의 문제는 시장의 독점이 아니라 알고리즘”이라고 이야기하

는 것이고, 그 해결책 또한 구체적으로 제시한 셈이다. 하우젠의 고발과 증언, 해결책 제시는 미국 의회가 이 문제를 해결하는 중요한 동인을 마련해줬다는 것이 일반적인 평가였다.

하지만 이런 분위기는 11월이 지나면서 변하기 시작했다. 의회가 예전의 교착상태로 돌아갈 것이라는 예상이 나오게 된 결정적인 계기는 12월 1일 하원 에너지 상업 위원회가 하우젠을 부른 청문회였다. 하원 청문회의 분위기는 10월의 상원 청문회와는 크게 달랐고, 그 이유는 공화당 의원들이었다. 민주당 의원들은 지난 한 달 동안 이뤄진 논의의 연장선 위에서 온라인 기업과 그들의 알고리즘을 규제할 수 있는 방안을 만들어왔지만, 공화당 소속 하원의원들은 이를 무시하고 “소셜 미디어 플랫폼이 보수 발언의 확산을 의도적으로 막는다”는 기존의 주장을 반복한 것이다.⁷⁾

공화당 의원들은 진보적인 성향이 분명해 보이는 하우젠에게 페이스북이 보수 발언을 검열하지 않느냐고 묻고 “빅테크가 자신들의 플랫폼에서 헌법이 보장한 발언을 검열하는 것을 지지하느냐”는 정치적인 질문을 이어갔다. 하우젠에서 원하는 답을 듣지 못할 것을 알았는지 보수 싱크탱크인 헤리티지 재단의 테크 정책연구원인 카라 프레드릭을 불러 빅테크의 보수 검열 논쟁을 이어갔다.

물론 어떤 방향의 논의도 페이스북에게는 달갑지 않겠지만 공화당이 집착하는 보수진영 검열 이슈는 규제입법 등의 궁극적 해결책을 위한 것이라기보다는 트럼프 지지자들을 비롯한 보수 유권자들의 결집과 지지에 초점이 있는 듯 보인다. 그리고 이런 관심사의 차이는 섹션 230의 의미있는 개정으로 가는 길을 막고 있다는 것이 일반적인 견해다.

05 국경을 넘는 이슈와 해결책

올해 노벨 평화상을 공동 수상한 필리핀의 언론인 마리아 레사(Maria Ressa)가 2021년 12월 10일 개최된 시상식에서 소셜미디어를 “독성 쓰레기(toxic sludge)”라고 칭하면서 미국의 인터넷 기업들은 마치 신과 같은 힘으로 사회에 분열의 씨를 뿌리며

7) Alexandra S. Levine & Rebecca Kern (2021. 12. 1). Tech feuding flares on the Hill as Haugen's star power fades. (Politico), URL: <https://www.politico.com/news/2021/12/01/frances-haugen-congress-big-tech-523632>

전세계에서 독재자들이 득세할 수 있는 발판을 마련해주었다고 비판했다.⁸⁾ 레사의 이런 혹독한 발언은 필리핀의 독재자 두테르테가 집권을 하고 권력을 유지하는 과정에서 소셜미디어, 특히 페이스북이 결정적인 역할을 했음을 직접 목격했기 때문이다. 하우젠의 폭로에서도 다양하게 드러났지만, 실리콘밸리의 소셜미디어의 영향력은 국경을 넘는다.

하지만 특정 지역에서 이뤄지는 빅테크 기업에 대한 규제는 다른 지역과 국가에서도 그 혜택을 보게 될 가능성이 크다. 대표적인 예가 유럽연합(EU)이 2016년에 도입한 ‘일반 데이터 보호 규칙(GDPR)’이다. 유럽연합에 속한 국가에서 사업을 하는 테크 기업들이 준수해야 하는 규칙이지만 테크기업들은 이 기준을 다른 지역에서의 사업에도 적용한다. 이는 캘리포니아에서 실리콘밸리의 기업들에 적용한 엄격한 정보관리 기준이 사실상 미국 전체에 이득이 되는 것과 다르지 않다. 따라서 현재 미국에서 시도하고 테크기업에 대한 규제 방안은 미국에 국한된 문제가 아니다.

문제는 현재 미국의 정치적 교착상태가 규제 방법에 대한 합의 도출을 더디게 만들고 있다는 점이다. 따라서 오히려 미국에서는 해외에서 빠르게 진행되는 미국 테크기업에 대한 규제를 반기는 분위기마저 형성되고 있다. 가령 2021년 8월 한국에서 ‘구글갑질방지법(전기통신사업법 개정안)’ 논의가 급진전을 이루자 워싱턴 정가에서는 바이든 행정부가 추진하는 빅테크 규제가 시험대에 올랐다는 평가가 나왔다.⁹⁾ 물론 미국 정부로서는 자국의 기업을 보호할 의무를 가지고 있지만 스스로 추진하고 있는 규제를 다른 나라에서 먼저 도입한 것을 두고 자국 기업 보호차원에서 반대했다가는 자국에서 같은 규제를 도입할 때 기업이 방어논리로 사용할 가능성이 있기 때문에 주저할 수밖에 없다.

이런 사정 때문에 현재로서는 미국 의회가 섹션 230 개정안을 마련하기를 기다리는 것보다는 유럽연합에서 추진 중인 ‘디지털 서비스법(Digital Service Act)’을 기대하는 것이 낫다는 전망도 있다.¹⁰⁾ 법에 저촉되는 포스트를 내리도록 정부가 명령할 수 있고, 이를 어길 경우 한 해 매출의 6%에 달하는 벌금을 부과할 수 있도록 한 법안을 미국 정부가 사용할 수는 없겠지만, 유럽에서 통과될 경우 미국에서도 비슷한 법안에 대한 논의가 급물살을 탈 수밖에 없기 때문이다. 🇺🇸

8) BBC (2021. 12. 10). Nobel Peace Prize: Maria Ressa attacks social media 'toxic sludge'. (BBC), URL: <https://www.bbc.com/news/world-59613540>

9) David McCabe & Jin Yu Young (2021. 8. 23). Apple and Google's Fight in Seoul Tests Biden in Washington. (The New York Times), URL: <https://www.nytimes.com/2021/08/23/technology/apple-google-south-korea-app-store.html>

10) Ashley Gold (2021. 4. 28). The world regulates Big Tech while U.S. dithers. (Axios), URL: <https://www.axios.com/world-tech-regulation-8d96502a-1400-4439-9ca8-c73ee4594a3b.html>